

# Crown PlaySafe

## Quy tắc Ứng xử



**Crown PlaySafe**  
A more enjoyable way to play



**CROWN**



## Mục lục

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CROWN PLAYSAFE</b>                                    | <b>2</b>  |
| <b>GIỚI THIỆU QUY TẮC ỨNG XỬ</b>                         | <b>4</b>  |
| Các nghĩa vụ của Dịch vụ Cờ bạc có Trách nhiệm của Crown | 4         |
| Đánh giá Quy tắc Ứng xử                                  | 5         |
| <b>MỖI KHÁCH HÀNG ĐỀU CÓ ĐƯỢC MỘT CÁI GÌ ĐÓ</b>          | <b>5</b>  |
| Crown's PlaySafe Centre                                  | 6         |
| YourPlay và Quản lý các Giới hạn                         | 8         |
| Báo cáo Hoạt động của Người chơi                         | 8         |
| <b>CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN</b>                             | <b>9</b>  |
| Thực hiện việc Thay đổi - Tự Cấm đoán                    | 9         |
| Giúp đỡ người khác — Cấm đoán bởi Bên Thứ Ba             | 10        |
| Cấm đoán Không Tự nguyện                                 | 10        |
| Kết thúc việc Cấm đoán                                   | 11        |
| Vi phạm việc Cấm đoán                                    | 12        |
| <b>ĐỂ Ý KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI</b>                     | <b>12</b> |
| Các Dấu hiệu Có thể thấy được về Tác hại do cờ bạc       | 14        |
| Hỗ trợ và Tương tác                                      | 16        |
| Ghi lại Thông tin                                        | 17        |
| <b>NGHỈ GIẢI LAO BẮT BUỘC KHI CHƠI CỜ BẠC</b>            | <b>17</b> |
| Lệnh Cấm đoán                                            | 18        |
| Miễn Nghỉ Giải lao khi chơi cờ bạc                       | 19        |
| <b>MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC</b>                                 | <b>20</b> |
| Nhân viên Đội ngũ Crown                                  | 20        |
| Cố vấn Crown PlaySafe                                    | 22        |
| Trẻ vị thành niên                                        | 23        |
| Trẻ em không có Người trông coi                          | 23        |
| Số đăng ký Crown PlaySafe                                | 24        |
| Đổi thành tiền, Tín dụng và Cho Vay                      | 24        |
| Các lựa chọn không phải là cờ bạc                        | 25        |
| Dịch vụ Rượu Bia có Trách nhiệm                          | 25        |
| Quảng cáo và Khuyến mại Cờ bạc                           | 26        |
| Chọn Những gì Chúng tôi Gửi cho Quý khách                | 27        |
| <b>PHẢN HỒI VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH</b>                   | <b>28</b> |
| <b>CHI TIẾT LIÊN LẠC ĐỂ ĐƯỢC HỖ TRỢ</b>                  | <b>29</b> |

## Crown PlaySafe

Crown PlaySafe là cam kết của chúng tôi về việc cung cấp trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị. Chúng tôi muốn cờ bạc tại Crown trở thành nguồn vui chơi và giải trí mang tính xã hội cho tất cả khách hàng.

Đối với hầu hết khách hàng, cờ bạc tại Crown là trải nghiệm tích cực và thú vị. Tuy nhiên, chúng tôi cũng hiểu một số quý khách trải nghiệm sản phẩm của chúng tôi theo những cách không mang tính giải trí; những cách có thể gây hại cho quý khách, gia đình và cộng đồng rộng lớn hơn. Điều này làm ảnh hưởng đến cam kết của Crown về trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị. Nói một cách đơn giản, chúng tôi không muốn bất kỳ vị khách nào bị tổn hại khi chơi cờ bạc tại Crown.

Crown PlaySafe là sự phát triển về phương thức của chúng tôi đối với “cờ bạc có trách nhiệm”. Crown PlaySafe là phương thức mới và được cải thiện của chúng tôi để đảm bảo:

- Đặt an sinh của khách hàng làm trọng tâm.
- Mở rộng trọng tâm từ việc hỗ trợ người bị tổn hại do cờ bạc đến việc ngăn chặn điều đó xảy ra ngay từ đầu.
- Cam kết cải tiến liên tục thông qua đánh giá thường xuyên và kết nối với khách hàng, các chuyên gia trong ngành và các bên liên quan khác để thiết kế trải nghiệm tích cực và an toàn cho khách hàng.

Quy tắc Ứng xử PlaySafe (“Quy tắc Ứng xử” của chúng tôi) đặt ra nghĩa vụ của Crown đối với việc thực hiện tất cả các bước hợp lý nhằm ngăn chặn quý khách bị tổn hại do cờ bạc tại Crown.

Quy tắc Ứng xử cũng mô tả các chương trình và hỗ trợ dành cho tất cả khách hàng dù đó là thông tin giúp quý khách lựa chọn sáng suốt hơn, tìm hiểu về các công cụ có thể hỗ trợ chơi cờ bạc một cách an toàn hơn hoặc nhờ trợ giúp về những lo ngại liên quan đến cờ bạc.

Khi chúng tôi tiếp tục hành trình trở thành cơ sở tốt nhất có thể, chúng tôi muốn nghe ý kiến của tất cả các vị khách của mình. Chúng tôi cam kết cải tiến liên tục và coi trọng ý kiến phản hồi về cách chúng tôi có thể trở thành cơ sở tốt nhất về cung cấp trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị.



## Giới thiệu quy tắc ứng xử

Quy tắc Ứng xử của chúng tôi củng cố cam kết của Crown về việc chơi cờ bạc một cách an toàn và ngăn ngừa tác hại do cờ bạc, đồng thời hướng dẫn các tương tác hàng ngày của chúng tôi với quý khách.

### CÁC NGHĨA VỤ CỦA DỊCH VỤ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA CROWN

Quy tắc Ứng xử quy định các nghĩa vụ và bổn phận của Crown phải hành động để:

- Cung cấp dịch vụ cờ bạc trong môi trường an toàn.
- Thực hiện tất cả các bước hợp lý để giúp khách không bị tổn hại do cờ bạc tại Crown.
- Thực hiện tất cả các bước hợp lý để chủ động theo dõi những khách có dấu hiệu bị tổn hại do cờ bạc và giám sát an sinh của khách.
- Can thiệp khi quan sát thấy khách có dấu hiệu bị tổn hại do cờ bạc để hỗ trợ và giảm thiểu tác hại đó.
- Đảm bảo có đủ nhân viên trong đội ngũ đã qua đào tạo và có kỹ năng phù hợp để luôn đáp ứng các yêu cầu của Quy tắc Ứng xử này, kể cả việc chủ động giám sát khách để phát hiện các dấu hiệu bị tổn hại.

## Đánh giá Quy tắc Ứng xử

Crown đánh giá và cập nhật Quy tắc Ứng xử của chúng tôi ít nhất mỗi hai năm để đảm bảo tính hiệu quả đối với việc cung cấp môi trường cờ bạc an toàn. Điều này đã được báo cáo lên Ủy ban Kiểm soát Cờ bạc và Sòng bạc của Victoria ("VGCCC").

## Mỗi khách hàng đều có được một cái gì đó

Chúng tôi cố gắng cung cấp cho tất cả khách hàng thông tin và hỗ trợ kịp thời, phù hợp. Phần này trình bày khái quát về các chương trình và phương thức hiện có tại Crown trong nỗ lực của chúng tôi nhằm tạo ra trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị.

### TÔI CÓ THỂ TÌM BẢN QUY TẮC ỨNG XỬ Ở ĐÂU?



Tại bất kỳ quầy Crown Rewards hoặc quầy thu ngân nào



Đích thân đến Crown PlaySafe Centre, hoặc gọi số 1800 801 098.



Trực tuyến tại [www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe](http://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe), tại đây quý khách sẽ tìm thấy thêm thông tin về chơi cờ bạc một cách an toàn và có thể tải xuống Quy tắc Ứng xử. Tại đây, quý khách cũng có thể truy cập Quy tắc Ứng xử của chúng tôi bằng một số ngôn ngữ, bao gồm tiếng Trung (Phồn thể và Giản thể), tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Hy Lạp, tiếng Ý và tiếng Hindi.

# Crown PlaySafe Centre

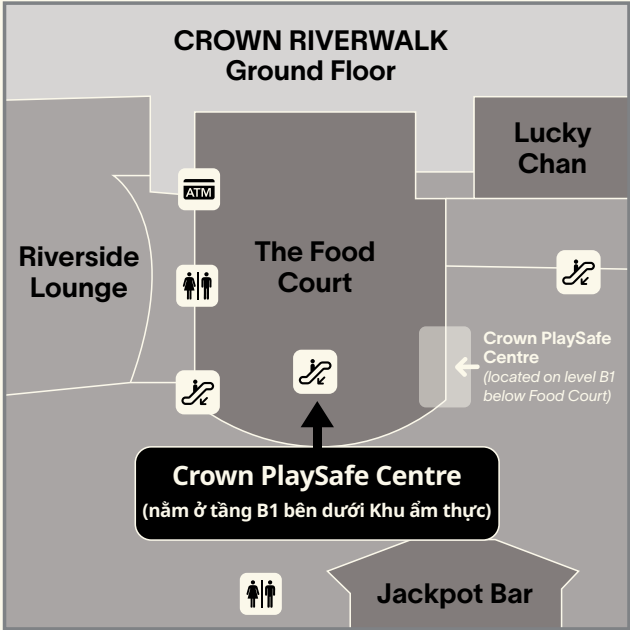
Crown PlaySafe Centre (CPC) mở cửa 24/7. Đây là nơi dành cho tất cả khách hàng nhận được nhiều loại dịch vụ để giúp trải nghiệm cờ bạc của họ trở nên tích cực. Chúng tôi có đội ngũ đa dạng với các nhân viên nói được nhiều ngôn ngữ. Họ luôn sẵn sàng hỗ trợ giúp xóa bỏ mọi rào cản ngôn ngữ để đảm bảo tạo ra môi trường thấu hiểu và hòa nhập.

Crown PlaySafe Centre của chúng tôi nằm trong Khu nghỉ dưỡng, ngay gần sông bạc. Đây là nơi thân thiện, thoải mái và yên tĩnh, tại đây quý khách có thể nói chuyện bảo mật với đội ngũ Crown PlaySafe của chúng tôi.

Có một số cách mà cuộc trò chuyện với một người trong đội ngũ này có thể hữu ích:

- Lời khuyên và thông tin hữu ích nhằm giúp tối đa hóa trải nghiệm cờ bạc tích cực và giảm thiểu nguy cơ bị tổn hại.
- Giới thiệu kín đáo đến các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến cờ bạc, dịch vụ hỗ trợ tư vấn tài chính và các tổ chức cộng đồng khác.
- Thông tin quan trọng về các chương trình Cấm đoán của Crown.
- Hướng dẫn và hỗ trợ liên quan đến việc cờ bạc của người khác.
- Hỗ trợ thiết lập các giới hạn cam kết bằng YourPlay.
- Chỉ dẫn cách truy cập Báo cáo Hoạt động của Người chơi để kiểm tra thời gian chơi cũng như số tiền thắng và thua.
- Hỗ trợ ngừng nhận các tài liệu tiếp thị. Cung cấp các bản Quy tắc Ứng xử bằng các ngôn ngữ khác

## VỊ TRÍ CỦA CROWN PLAYSAFE CENTRE



## VỊ TRÍ CỦA CROWN PLAYSAFE CENTRE

Crown PlaySafe Centre đặt ở Tầng B1 ngay bên dưới khu ẩm thực chính. Hoặc quý khách có thể:

- Gọi cho nhân viên Đội ngũ Crown PlaySafe 1800 801 098
- Email [cps@crownmelbourne.com.au](mailto:cps@crownmelbourne.com.au) (có thể sắp xếp thông dịch viên nếu cần)
- Truy cập [crownmelbourne.com.au/crownplaysafe](https://crownmelbourne.com.au/crownplaysafe)

# YourPlay và Quản lý các Giới hạn

YourPlay là chương trình cam kết trước được thiết kế để giúp khách theo dõi thời gian và tiền bạc bằng cách đặt ra giới hạn cho việc chơi cờ bạc. Có 3 cách cài đặt giới hạn:

- 1 Sử dụng YourPlay khi chơi Máy Cờ bạc Điện tử
- 2 Sử dụng Giới hạn PlaySafe khi chơi tại Bàn Cờ bạc Điện tử.
- 3 Nói chuyện với Cố vấn Crown PlaySafe, tại Crown PlaySafe Centre của chúng tôi

## Báo cáo Hoạt động của Người chơi

Báo cáo Hoạt động của Người chơi cung cấp thông tin về hoạt động cờ bạc điện tử và giúp khách theo dõi thời gian đã chơi cờ bạc, cũng như số tiền thắng và thua. Crown Rewards — chương trình cho khách hàng trung thành của chúng tôi, giúp các thành viên được hưởng một số lợi ích và đặc quyền nhất định — cho phép khách in các báo cáo bất cứ lúc nào.

Quý khách có thể truy cập các báo cáo thông qua:

- YourPlay ([yourplay.com.au](https://yourplay.com.au))
- Đến bất kỳ Bàn Crown Rewards nào
- Đường dây Thường trực Cung cấp Thông tin về Crown Rewards
- 1 300 827 696



### GỢI Ý CROWN PLAYSAFE:

Luôn biết thông tin bằng cách thường xuyên xem lại Báo cáo Hoạt động của Người chơi cờ bạc của mình

# Chương trình cấm đoán

Chương trình Cấm đoán của chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ bất kỳ vị khách nào muốn ngừng hoặc tạm nghỉ chơi cờ bạc. Chúng tôi cũng hỗ trợ người có quan ngại về việc cờ bạc của một trong những vị khách của chúng tôi.

## Thực hiện việc Thay đổi: Tự Cấm đoán

Các nhân viên trong đội ngũ chuyên môn của chúng tôi tại Crown PlaySafe Centre làm việc 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần để hỗ trợ những vị khách muốn tự nguyện cấm bản thân mình vào sòng bạc. Những khách chọn tự cấm đoán sẽ tự cấm mình vào tất cả các cơ sở của Crown bằng một đơn yêu cầu.

Việc tự cấm đoán giờ đây có trên trang mạng của Crown và có thể thực hiện hoàn toàn trực tuyến mà không cần phải nói chuyện với nhân viên đội ngũ Crown: (<https://www.crownmelbourne.com.au/crown-playsafe/making-a-change>). Trang mạng này có mẫu đơn trực tuyến bao gồm tất cả các bước cần thiết để cấm đoán thành công. Quy trình này đòi hỏi phải Ảnh Tự Xác minh ( Self-Verification Photo). Một khi đã hoàn tất, Crown sẽ xét duyệt và xác nhận việc cấm đoán qua email.

Crown không tiết lộ thông tin thu thập trong quy trình tạo điều kiện cho việc tự cấm đoán với bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp luật pháp bắt buộc phải làm như vậy hoặc có sự đồng ý cụ thể của người chọn tự cấm đoán.

Crown thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng những vị khách tự cấm sẽ không được phép vào sòng bạc và đảm bảo họ không nhận được tài liệu quảng cáo hoặc khuyến mại khác liên quan đến cờ bạc tại Crown.



# Giúp đỡ người khác — Cấm đoán bởi Bên Thứ Ba

Chương trình Cấm đoán bởi Bên Thứ Ba của chúng tôi mang đến cho những người quan trọng khác cơ hội nộp đơn xin xem xét hành vi cờ bạc của một vị khách khi có lo ngại về hành vi cờ bạc của vị khách đó.

Khách hàng đang bị xem xét không bắt buộc phải biết về đơn này. Tuy nhiên, chúng tôi đặc biệt khuyên nên thảo luận những lo ngại về vị khách cũng như Chương trình Tự cấm đoán, tự nguyện với vị khách này trước khi nộp đơn.

## CÁCH NỘP ĐƠN:

- 1 Lấy đơn tại trang mạng của chúng tôi hoặc Crown PlaySafe Centre.
- 2 Hoàn thành phần Khai Danh dự và đảm bảo có nhân chúng có thẩm quyền ký vào đơn này.
- 3 Gửi đơn kèm theo ảnh gần đây của người mà quý khách đang nộp đơn xin Cấm đoán bởi Bên Thứ Ba chúng để hỗ trợ thông tin ở trong đơn.

Một khi đã nộp đơn, Crown sẽ xem xét thông tin để quyết định xem có đủ thông tin để tiếp tục hay không.

## Cấm đoán Không Tự nguyện

Crown bảo lưu quyền cấm đoán không tự nguyện đối với bất kỳ vị khách nào đang khiến bản thân hoặc người khác có nguy cơ bị tổn hại do hành vi cờ bạc của họ. Người bị Cấm đoán Không Tự nguyện có cơ hội kháng cáo thông qua Crown PlaySafe Centre.

# Kết thúc việc Cấm đoán

Crown duy trì việc tự cấm đoán hoặc cấm đoán không tự nguyện cho đến khi Crown chấm dứt hoặc hủy bỏ bằng văn bản. Có thể nộp đơn xin hủy bỏ việc tự cấm đoán hoặc lệnh cấm đoán không tự nguyện sau khi đã hết thời gian cấm đoán tối thiểu.

## CÁCH NỘP ĐƠN XIN HỦY BỎ

Người nộp đơn phải hoàn tất quy trình hủy bỏ trước khi được phép quay trở lại sòng bạc Crown.

- 1 Hoàn thành Đơn xin Hủy bỏ lấy tại PlaySafe Centre hoặc trang mạng của chúng tôi [www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe](http://www.crownmelbourne.com.au/crownplaysafe).
- 2 Tham dự và hoàn thành tư vấn để hiểu những rủi ro khi quay trở lại, đánh giá mức độ sẵn sàng của quý khách và được hỗ trợ trong suốt quy trình hủy bỏ.
- 3 Tham dự cuộc họp với nhân viên đội ngũ Crown PlaySafe.

Để đơn xin được chấp thuận, Crown phải tin chắc rằng người xin hủy bỏ đã giải quyết một cách thích hợp các vấn đề dẫn đến việc họ Tự Cấm đoán hoặc bị Cấm đoán Không Tự nguyện. Crown hoàn toàn có quyền quyết định chấp thuận hủy bỏ việc Tự Cấm đoán hoặc lệnh Cấm đoán Không Tự nguyện.

Để xác nhận tiêu chuẩn đủ điều kiện để hủy bỏ việc cấm đoán và nhận giấy giới thiệu để được hỗ trợ miễn phí, vui lòng liên lạc với nhân viên đội ngũ Crown PlaySafe theo số 1800 801 098 hoặc [cps@crownmelbourne.com.au](mailto:cps@crownmelbourne.com.au).

## i phạm việc Cấm đoán

Cá nhân bị phát hiện có mặt trong sòng bạc trong thời gian bị Cấm đoán hoặc vi phạm sẽ phải rời khỏi sòng bạc và có thể bị gia hạn thời gian bị Cấm đoán ở Crown.

### CẦN THÊM THÔNG TIN VỀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN CỦA CHÚNG TÔI?



Liên lạc trực tiếp với nhân viên đội ngũ Crown PlaySafe hoặc gọi số 1800 801 098



Email [cps@crownmelbourne.com.au](mailto:cps@crownmelbourne.com.au)



Truy cập [crownmelbourne.com.au/crownplaysafe](http://crownmelbourne.com.au/crownplaysafe).

## Đề ý khách hàng của chúng tôi

Nhân viên đội ngũ Crown trở nên lo ngại khi một vị khách biểu hiện dấu hiệu bên ngoài rằng họ đang gặp phải tác hại do cờ bạc. Các dấu hiệu như kích động, thất vọng, hung hăng dữ dội hoặc hành vi tiêu cực khác do cờ bạc cần can thiệp ngay lập tức.

Tuy nhiên, những vị khách có thể bị tổn hại không phải lúc nào cũng biểu hiện những dấu hiệu rõ ràng hoặc thái quá. Nghiên cứu đã xác định các dấu hiệu khác ít rõ ràng hơn có thể thấy được có thể cho thấy ai đó đang bị tổn hại hoặc có nguy cơ bị tổn hại.

Crown hết sức cam kết ngăn chặn và giảm thiểu tác hại do cờ bạc và do đó đã huấn luyện tất cả nhân viên đội ngũ sòng bạc để nhận biết tất cả các dấu hiệu cũng như giám sát và báo cáo lên cấp cao hơn khi thích hợp.





## Các Dấu hiệu Có thể thấy được về Tác hại do cờ bạc

Theo luật, Crown có nghĩa vụ thực hiện các bước hợp lý để giám sát khách hàng nhằm phát hiện các dấu hiệu có thể thấy được về tác hại do cờ bạc thuộc hai loại. Một loại bao gồm các dấu hiệu cho thấy cần phải theo dõi thêm, còn loại kia là những dấu hiệu cần can thiệp ngay lập tức. Crown có thể sử dụng công nghệ để giúp theo dõi và xác định các dấu hiệu có thể thấy được.

Nếu khách biểu hiện từ một dấu hiệu dưới đây trở lên, Crown phải thực hiện các bước hợp lý để tăng cường quan sát xem liệu có dấu hiệu tác hại do cờ bạc hay không. Những dấu hiệu có thể thấy được này bao gồm việc vị khách:

- Cố gắng như bị ám ảnh để thắng ở một máy hoặc một bàn cờ bạc.
- Yêu cầu đổi những tờ tiền lớn trong sòng bạc trước khi chơi cờ bạc.
- Lục lọi trong ví hay bóp để kiểm thêm tiền.
- Lao từ máy hay bàn này sang máy hay bàn khác.
- Cho thấy kiểu tiêu tiền gia tăng đáng kể.
- Đã hết sạch tiền khi họ rời khỏi địa điểm.
- Chi từ 300 đô-la trở lên trong một buổi (không kể bất kỳ khu vực cờ bạc cao cấp nào).
- Đặt cược từ 3 đô-la trở lên cho mỗi lần quay trong hầu hết thời gian (không kể bất kỳ khu vực cờ bạc cao cấp nào).
- Chơi cờ bạc ở hai hoặc nhiều máy cùng một lúc.
- Cờ bạc hầu hết các ngày.
- Phàn nàn với các nhân viên trong đội ngũ về bị thua hoặc đổ lỗi cho địa điểm hoặc máy móc khiến họ bị thua.
- Có các nghi thức hoặc hành vi mê tín như xoa bụng máy hoặc màn hình, nói chuyện với máy hoặc sử dụng bùa hên.
- Cờ bạc trong suốt cả giờ ăn bình thường.
- Tiếp tục cờ bạc khi bạn bè rời khỏi địa điểm.

Khi nhân viên đội ngũ Crown quan sát thấy hai — và đôi khi chỉ một — dấu hiệu có thể thấy được trong danh sách dưới đây thì cần phải can thiệp. Những dấu hiệu này bao gồm, vị khách:

- Đổi thành tiền hai lần trở lên thông qua EFTPOS hoặc ATMs.
- Bỏ những khoản tiền thắng lớn vào máy và tiếp tục chơi cờ bạc.
- Rời khỏi địa điểm để tìm tiền tiếp tục cờ bạc.
- Chơi cờ bạc rất nhanh.
- Chơi cờ bạc quyết liệt mà không phản ứng gì với những gì đang diễn ra xung quanh họ.
- Biểu hiện dấu hiệu đau khổ sau khi cờ bạc (ví dụ: có vẻ buồn bã/chán nản, khóc, ôm đầu, bồn chồn/cáu kỉnh, run rẩy, đổ mồ hôi).
- Nổi giận trong khi chơi cờ bạc (ví dụ: đá, đập vào máy, chửi thề, chơi cờ bạc một cách hung hăng).
- Trở nên tức giận hoặc uy hiếp người khác nếu ai đó chiếm chiếc máy họ ưa thích
- Tránh tiếp xúc hoặc trò chuyện với người khác.
- Tìm cách vay tiền người khác hoặc xin tín dụng của sòng bạc.
- Có thái độ thô lỗ hoặc bất lịch sự với nhân viên trong đội ngũ (về cờ bạc).
- Nói chung là vệ sinh kém hoặc suy giảm đáng kể về vẻ ngoài hoặc ngoại hình cá nhân.
- Che giấu sự hiện diện tại sòng bạc (ví dụ: không trả lời điện thoại, ra ngoài gọi điện hoặc yêu cầu các nhân viên trong đội ngũ đừng cho người khác biết họ đang ở đó).
- Tự tiết lộ tác hại do cờ bạc và/hoặc yêu cầu tự cấm đoán.
- Có những nhận xét không thực tế về cờ bạc.
- Đe dọa tự làm hại mình.
- Có thân nhân và/hoặc bạn bè bày tỏ quan ngại hoặc yêu cầu hỗ trợ về hành vi cờ bạc của vị khách.
- Có xung đột về cờ bạc giữa người thân hoặc bạn bè.
- Để trẻ em không có người trông coi trong khi cha mẹ/ người giám hộ chơi cờ bạc.
- Ngủ tại sòng bạc.

## Hỗ trợ và Tương tác

Tương tác với khách tự trung là đặt sức khỏe của khách làm trọng tâm và sử dụng các quan sát để ngăn chặn tốt hơn những tác hại xảy ra. Các tương tác sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với từng tình huống và có thể bao gồm:

- Yêu cầu phải rời khỏi khu vực cờ bạc để nghỉ giải lao (có nghĩa là rời khỏi trò chơi cờ bạc ít nhất 2 mét).
- Khuyến khích khách nghỉ giải lao và tìm hiểu các hoạt động giải trí khác ngoài cờ bạc tại Crown.
- Thông tin về các cách thức chơi cờ bạc một cách an toàn hơn và/hoặc các yếu tố rủi ro liên quan đến tác hại.
- Khuyến khích khách không tìm thêm tiền hoặc rút thêm tiền.
- Thảo luận về việc đặt ra giới hạn cam kết trước hoặc các chức năng giảm thiểu tác hại khác.
- Thảo luận về việc tự cấm đoán.
- Thảo luận về các lựa chọn hỗ trợ hiện có.
- Cấm đoán không tự nguyện.

Điều quan trọng là chúng tôi đặt ra những kỳ vọng thực tế và tạo ra trải nghiệm cờ bạc an toàn cho khách hàng. Chúng tôi sẽ không củng cố hoặc khuyến khích thông tin không chính xác về cờ bạc trong thư từ liên lạc của chúng tôi. Ví dụ về những gì chúng tôi sẽ không làm, bao gồm:

- Nói với khách rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi tại máy và/hoặc bàn cờ bạc.
- Thông báo cho khách rằng máy cờ bạc hoặc giải độc đắc của máy cờ bạc đã hoặc chưa thanh toán hoặc sắp đến lúc có thanh toán.
- Thảo luận về may mắn hoặc mê tín.
- Nói với khách rằng 'suýt thắng' có nghĩa là máy cờ bạc sắp trả khoản tiền thắng.
- Gợi ý hoặc khích lệ niềm tin rằng một vòng quay trên máy cờ bạc không độc lập với một vòng quay khác trên máy chơi cờ bạc đó.
- Gợi ý hoặc khuyến khích tin rằng có những cách thức mà khách có thể sử dụng để thắng khi chơi tại máy hoặc bàn cờ bạc (ví dụ: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược trên mỗi dòng hoặc số dòng đã đặt cược).
- Gợi ý tưởng rằng khách sẽ thắng bằng cách nói với họ rằng họ xứng đáng được thắng.

## Ghi lại thông tin

Tất cả các tương tác và hỗ trợ của Crown PlaySafe đều được ghi lại để đảm bảo rằng các quy trình và dịch vụ của chúng tôi có thể được xem xét lại và cập nhật một cách hiệu quả. Các tương tác và thông tin cá nhân do Crown ghi lại sẽ được lưu giữ theo luật quyền riêng tư của Úc.

## Nghỉ giải lao bắt buộc khi chơi cờ bạc

Crown PlaySafe là cam kết của chúng tôi trong việc mang đến cho khách hàng trải nghiệm chơi cờ bạc an toàn, thú vị và đặt sức khỏe của người chơi làm trọng tâm cốt lõi. Nhằm hỗ trợ khách hàng tận hưởng các cuộc vui tại Crown một cách an toàn, hiện tại chúng tôi có các chính sách quy định về Thời gian chơi liên tục trong 3 giờ, Thời gian chơi 12 giờ hàng ngày, và Thời gian chơi 36 giờ hàng tuần.

Nếu quý khách chơi liên tục trong 3 giờ mà chưa nghỉ giải lao 15 phút, quý khách sẽ được yêu cầu nghỉ ngơi ít nhất 15 phút. Nếu tổng thời gian quý khách chơi là từ 12 giờ trở lên trong vòng 24 giờ, quý khách sẽ được yêu cầu nghỉ ngơi 24 giờ. Nếu tổng thời gian quý khách chơi là từ 36 giờ trở lên trong tuần, quý khách sẽ được yêu cầu nghỉ ngơi 7 ngày.

Trong suốt quá trình quý khách chơi tại Crown, chúng tôi sẽ thỉnh thoảng kiểm tra tình trạng của quý khách. Các cuộc trò chuyện thân mật này là cách đơn giản để nhân viên của chúng tôi tương tác với khách hàng và khuyến khích các hành vi chơi cờ bạc an toàn hơn.

Thời gian chơi cờ bạc liên tục là thời gian chơi cờ bạc không nghỉ giải lao 15 phút.

Điều này bao gồm việc chơi một trò chơi cờ bạc đơn lẻ, nhiều trò chơi cờ bạc và/hoặc kết hợp chơi cờ bạc ở bàn và trên máy.

Điều quan trọng là phải hiểu rằng thời gian chơi cờ bạc áp dụng cho cả bàn lẫn máy cờ bạc. Thời gian chơi cờ bạc sẽ gộp chung và bao gồm thời gian đã chơi cờ bạc ở một trong hai loại sản phẩm.

Điều tốt là có rất nhiều lựa chọn để nghỉ giải lao:

- Sử dụng một trong những khu vực phòng khách của chúng tôi có sẵn trên khắp Crown.

- Ăn uống tại một trong nhiều điểm bán thức ăn và thức uống của chúng tôi.
- Xem phim.
- Tham quan các tiệm bán lẻ.
- Khám phá cảnh đẹp xung quanh.
- Đi dạo bên ngoài.

Chúng tôi sẽ thực hiện vai trò của mình để hỗ trợ việc nghỉ giải lao bằng cách:

- Yêu cầu khách rời khỏi khu vực cờ bạc trong thời gian nghỉ giải lao, bắt đầu khi quý khách rời khỏi khu vực cờ bạc.
- Yêu cầu khách nghỉ giải lao cách máy hoặc bàn chơi cờ bạc 2 mét.
- Quan sát khách rời đi và giám sát khu vực xem liệu khách có quay trở lại hay không.
- Áp đặt lệnh cấm đoán tạm thời (xem phần tiếp theo), nếu điều này là cần thiết để đảm bảo khách nghỉ giải lao theo yêu cầu.
- Thảo luận về các dịch vụ tự cấm đoán và hỗ trợ liên quan đến cờ bạc cũng như đề nghị đi cùng khách đến Crown PlaySafe Centre của chúng tôi.
- Ghi vào Sổ đăng ký để duy trì hồ sơ về các biện pháp can thiệp.

Một phần trong cam kết của chúng tôi đối với Quy tắc Ứng xử của mình là, những vị khách bị coi là không nghỉ giải lao đủ trong khi chơi cờ bạc hoặc những người đang có dấu hiệu rõ ràng là bị tổn hại do cờ bạc, có thể bị mời rời khỏi sòng bạc và không quay lại trong khoảng thời gian tối thiểu 24 giờ.

Điều quan trọng là khách phải nghỉ giải lao bắt buộc trong khi chơi cờ bạc. Chúng tôi sẽ sử dụng một số phương thức để bắt buộc giải lao bao gồm chia sẻ những lần ghi vào sổ đăng ký với các nhân viên khác trong đội ngũ, giám sát khu vực cờ bạc và sử dụng cảnh báo thông qua nhiều phương tiện.

## Lệnh Cấm đoán

Có những trường hợp Crown sẽ đưa ra Lệnh Cấm đoán chỉ áp dụng cho sòng bạc hoặc Rút Giấy phép áp dụng cho toàn bộ cơ sở. Những giấy tờ này có thể được đưa ra trong trường hợp vị khách:

- Đặt bản thân hoặc người khác vào nguy cơ bị tổn hại do hành vi chơi cờ bạc của họ.
- Biểu hiện rủi ro không thể chấp nhận được.
- Gây ra rủi ro không thể chấp nhận được cho khách khác hoặc doanh nghiệp.
- Không rời khỏi cơ sở được cấp phép bán rượu bia khi bị yêu cầu làm như vậy.
- Vi phạm việc Tự Cấm đoán của họ.
- Liên tục từ chối tuân thủ Quy tắc Ứng xử, bao gồm nghỉ giải lao bắt buộc.

Điều quan trọng cần lưu ý là khi Crown đưa ra Lệnh Cấm đoán (sòng bạc), Rút Giấy phép (toàn bộ cơ sở) cũng thường được đưa ra. Chi tiết về các lệnh cấm đoán sẽ được ghi lại.

## Miễn Nghỉ Giải lao khi Chơi cờ bạc

Các trường hợp miễn trừ đối với chính sách nghỉ giải lao bao gồm:

- Các giải thi đấu poker trong đó các yêu cầu nghỉ giải lao cụ thể sẽ được quy định trong các điều khoản và điều kiện của giải thi đấu poker.
- Khách quốc tế đã tham gia Chương trình Người chơi cờ bạc Cao cấp Quốc tế (IPPP).

Theo Quy tắc Ứng xử, những điều sau đây sẽ áp dụng đối với khách quốc tế như một phần của IPPP:

- Các nhân viên đội ngũ Crown PlaySafe được thông báo về những khách IPPP được miễn chính sách Thời gian Chơi cờ bạc.
- Các nhân viên trong đội ngũ Crown PlaySafe sẽ tương tác với khách IPPP để nghỉ giải lao sau 11 giờ và 12 giờ chơi cờ bạc gộp chung — trên bất kỳ sản phẩm trò chơi cờ bạc nào hoặc kết hợp — trong khoảng thời gian 24 giờ.
- Khi đủ 12 giờ, khách IPPP sẽ được yêu cầu nghỉ giải lao và rời khỏi khu vực chơi cờ bạc. Họ không thể quay lại khu vực chơi cờ bạc trong tối thiểu 8 giờ.
- Khác với khách địa phương, khách IPPP không bị giới hạn 36 giờ mỗi tuần.
- Tuy nhiên, nếu khách IPPP kéo dài thời gian lưu trú ban đầu của họ quá 7 ngày, thời gian chơi cờ bạc sẽ giống (vào Ngày 8) như đối với khách địa phương. Có nghĩa là, vào Ngày 8, khách IPPP sẽ phải tuân thủ tất cả các quy định về thời gian nghỉ giải lao đã mô tả ở Phần trên,

“Nghỉ giải lao Bắt buộc khi Chơi cờ bạc”.

- Các nhân viên trong đội ngũ Crown PlaySafe sẽ được thông báo nếu khách IPPP kéo dài thời gian lưu trú của họ quá 7 ngày.
- Nếu khách IPPP đã đặt chỗ cho hơn bảy ngày thì sẽ không áp dụng miễn trừ về thời gian chơi cờ bạc.

## Môi trường cờ bạc

### Nhân viên Đội ngũ Crown

Tại Crown, chúng tôi có đội ngũ đồng đảo gồm các nhân viên lành nghề và đã qua đào tạo để hỗ trợ khách hàng và thực thi Quy tắc Ứng xử một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

Chúng tôi có Cố vấn Crown PlaySafe, họ đã qua đào tạo chuyên môn về phòng ngừa và hỗ trợ tác hại do cờ bạc. Cố vấn PlaySafe phải hoàn thành khóa đào tạo đã được phê duyệt trong vòng một tháng kể từ khi bắt đầu vai trò của họ.

Chúng tôi có nhóm phụ trách An sinh Người chơi cờ bạc có mặt tại khu vực chơi cờ bạc để theo dõi các dấu hiệu tổn hại tiềm ẩn và hỗ trợ kịp thời.

Tất cả đội ngũ phụ trách việc chơi cờ bạc của chúng tôi đều đã qua đào tạo về Quy tắc Ứng xử để theo dõi thời gian chơi cờ bạc và các dấu hiệu có thể thấy được cũng như báo cáo lên cấp cao hơn khi cần thiết.

Crown cam kết luôn có đủ Cố vấn PlaySafe và các nhân viên trong đội ngũ có mặt trong sòng bạc để có thể giám sát thường xuyên và hỗ trợ cho khách.

Chúng tôi nhận thức sâu sắc trách nhiệm của mình đối với việc bảo vệ đội ngũ nhân viên của mình khỏi tác hại do cờ bạc. Các nhân viên trong đội ngũ Crown không được phép tham gia các hoạt động cờ bạc tại bất kỳ cơ sở nào của Crown. Đối với bất kỳ nhân viên nào cần hỗ trợ, Crown hỗ trợ chuyên nghiệp thông qua Chương trình Hỗ trợ Nhân viên của chúng tôi. .

Đội ngũ Crown đã qua đào tạo thường xuyên để đảm bảo rằng họ luôn nhận thức được những rủi ro gia tăng. Crown đã thiết lập các quy trình hoạt động nội bộ và quy định về liên lạc để cung cấp cho các nhân viên trong đội ngũ sự hỗ trợ, hướng dẫn và giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ.

Crown PlaySafe Centre và các tài liệu đều dành cho tất cả nhân viên đội ngũ Crown.





## Cố vấn Crown PlaySafe

Khách sẽ tìm thấy nhiều biển hiệu, tài liệu và chỉ dẫn của Crown PlaySafe trong khắp sòng bạc, bao gồm lời nhắc nhở rằng Cố vấn Crown PlaySafe luôn sẵn sàng hỗ trợ tất cả quý khách.

Cố vấn Crown PlaySafe hỗ trợ ngăn ngừa tác hại do cờ bạc bằng cách:

- Giám sát sòng bạc và đảm bảo tuân thủ các quy định cờ bạc, pháp luật có liên quan và Quy tắc Ứng xử này.
- Đảm bảo và hỗ trợ các nhân viên khác trong đội ngũ ghi lại các quan sát về các dấu hiệu tác hại do cờ bạc cũng như các tương tác và can thiệp.
- Quan sát những vị khách biểu hiện hành vi phù hợp với tác hại do cờ bạc và can thiệp để hỗ trợ.
- Cung cấp lời khuyên cho các nhân viên trong đội ngũ về việc phát hiện tác hại do cờ bạc và cách ứng phó.
- Thực hiện các biện pháp can thiệp khi quan sát thấy dấu hiệu tổn hại hoặc khi thời gian chơi cờ bạc đã hết.
- Giải đáp thắc mắc, lo ngại của khách.

Các Cố vấn Crown PlaySafe phải gặp các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ để điều trị và về tác hại do cờ bạc mỗi sáu tháng để đảm bảo tiêu chuẩn thỏa đáng của quy trình liên lạc và giới thiệu.

Cố vấn Crown PlaySafe có trách nhiệm báo cáo các hành vi vi phạm Quy tắc Ứng xử đã biết hoặc nghi ngờ với thanh tra sòng bạc của VGCCC.

## Trẻ vị thành niên

Khách phải ít nhất 18 tuổi mới được vào sòng bạc. Theo luật, người dưới 18 tuổi không được phép chơi cờ bạc. Tại các điểm vào khu vực cờ bạc có đặt biển báo để ngăn chặn trẻ vị thành niên vào. Crown giám sát tất cả các lối vào 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần và sẽ yêu cầu xuất trình bằng chứng thích hợp về độ tuổi nếu cần. Chỉ được phép vào cơ sở nếu xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ.

Tất cả chúng tôi đều có trách nhiệm yêu cầu bằng chứng về độ tuổi khi không chắc chắn rằng khách có phải là trẻ vị thành niên hay không. Crown Security sẽ được cảnh báo và nếu khách không thể xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ, vị khách này sẽ phải rời khỏi sòng bạc.

## Trẻ em không có người trông coi

Crown cam kết đảm bảo an toàn và an ninh cho tất cả những người sử dụng các cơ sở và dịch vụ của chúng tôi. Vì vậy, cha mẹ hoặc người giám hộ đưa trẻ em (hoặc trẻ dưới 18 tuổi) đến Crown không được phép bỏ mặc con em, kể cả khi đang lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. oanhk

Sảnh/ Khu vực chung của Khách sạn Crown Người dưới 12 tuổi không có người lớn chịu trách nhiệm đi kèm sẽ được xem là “trẻ vị thành niên không có người trông coi”.

Phòng Khách sạn Crown Người dưới 13 tuổi không có người từ 16 tuổi trở lên giám sát sẽ được xem là “trẻ vị thành niên không có người trông coi”.

Hồ bơi Crown Người dưới 16 tuổi không có người từ 16 tuổi trở lên đi kèm không được phép sử dụng hồ bơi.

Crown Spa Người dưới 16 tuổi không được phép đến Crown Spa

Phòng tập gym, Phòng xông hơi khô và Phòng xông hơi ướt tại Crown Người dưới 16 tuổi không được phép sử dụng Phòng tập gym, Phòng xông hơi khô hoặc Phòng xông hơi ướt.

Crown Security, với sự hỗ trợ của Đội ngũ Crown PlaySafe, sẽ tìm cách xác nhận:

- Danh tính trẻ em hoặc thanh thiếu niên.
- Cha mẹ hoặc người giám hộ đang ở đâu.
- Bằng chứng người lớn là cha mẹ hoặc người giám hộ của trẻ.

Vấn đề này cũng có thể được chuyển đến Cảnh sát và/hoặc Ban Bảo vệ Trẻ em nếu thấy cần thiết.



## Sổ đăng ký Crown PlaySafe

Crown duy trì Sổ đăng ký Crown PlaySafe để đảm bảo rằng chi tiết về các biện pháp can thiệp đều được ghi lại. Các chi tiết này có thể bao gồm, nếu có:

- Ngày và giờ can thiệp.
- Lý do can thiệp.
- Chi tiết về việc can thiệp và bất kỳ hỗ trợ nào đã cung cấp.
- Chi tiết về phản ứng của khách.
- Ngày và giờ ghi lại.
- Tên của khách khi được cung cấp hoặc khi có được.

Chúng tôi lưu giữ thông tin trong Sổ đăng ký Crown PlaySafe ít nhất sáu tháng kể từ ngày thông tin đó được ghi vào Sổ đăng ký Crown PlaySafe.

Thông tin trong Sổ đăng ký Crown PlaySafe được cung cấp cho VGCCC theo yêu cầu để hỗ trợ việc tuân thủ và hỗ trợ Quy tắc Ứng xử này.

## Đổi thành tiền, tín dụng và cho vay

Trừ trường hợp có ngoại lệ hợp pháp, tiền thắng cờ bạc hoặc tín dụng tích lũy từ các máy cờ bạc điện tử vượt quá 1.000 đô-la phải thanh toán trọn vẹn bằng séc dưới tên khách và không thanh toán bằng tiền mặt.

Khách có thể yêu cầu thanh toán các khoản tín dụng hoặc số tiền thắng dưới 1.000 đô-la bằng séc và đây có thể là cách tốt để giúp duy trì trong giới hạn cá nhân. Có thêm thông tin liên quan đến việc phát hành séc theo yêu cầu tại tất cả các Quầy thu ngân.

Crown sẽ không cung cấp tín dụng hoặc cho những khách là cư dân Úc vay tiền cho mục đích cờ bạc. Crown có thể cung cấp chip tín dụng cho cư dân không phải người Úc trong các trường hợp pháp định và phù hợp với các biện pháp kiểm soát và thủ tục đã được VGCCC phê duyệt.

## Các lựa chọn không phải là cờ bạc

Khách của Crown có thể tận hưởng nhiều hình thức giải trí không phải là cờ bạc, bao gồm nhà hát, âm nhạc, quán bar, nhà hàng và tiện nghi khách sạn.

## Dịch vụ Rượu Bia có Trách nhiệm

Crown sẽ không cố ý cho phép người say xỉn chơi cờ bạc trong sòng bạc Theo luật có liên quan, người bị say nếu khả năng nói, khả năng giữ thăng bằng, khả năng phối hợp hoặc hành vi của họ có vẻ bị suy giảm rõ rệt và trong các trường hợp đó, có cơ sở hợp lý khi tin rằng tình trạng suy giảm đó là do rượu bia.

## Quảng cáo và Khuyến mại Cờ bạc

Victoria cấm quảng cáo hoặc khuyến mại chơi máy cờ bạc điện tử bên ngoài sông bạc.

Để tuân thủ Quy tắc Ứng xử, quảng cáo và khuyến mại phải:

- Tuân thủ quy tắc đạo đức về quảng cáo đã được Hiệp hội Nhà quảng cáo Toàn quốc Úc thông qua.
- Không sai sự thật, gây hiểu nhầm hoặc lừa đảo về tỷ lệ thắng thua, giải thưởng hay cơ hội thắng.
- Được bất kỳ người nào được xác định là trúng giải đồng ý trước khi đăng trong quảng cáo hoặc khuyến mại (trừ trường hợp pháp luật có yêu cầu khác).
- Không có tính chất xúc phạm hoặc không đứng đắn
- Không tạo ấn tượng rằng cờ bạc là cách thức hợp lý để cải thiện tài chính.
- Không duy trì những lầm tưởng hoặc sai lầm về cờ bạc.
- Không khuyến khích uống rượu bia khi mua các sản phẩm cờ bạc.

Quảng cáo và khuyến mại cờ bạc trải qua quy trình xem xét nội bộ nghiêm ngặt để đảm bảo rằng chúng tôi tuân thủ các lĩnh vực trên, bên cạnh việc đảm bảo rằng chúng tôi không:

- Cố ý tiếp thị cờ bạc với những khách bị cấm đoán hoặc khách bị đình chỉ hoặc bị loại khỏi Crown Rewards.
- Mô tả người dưới 18 tuổi và sẽ không phát sóng nếu không tuân theo các tiêu chuẩn quảng cáo đã được phê duyệt cho truyền hình.
- Nhắm mục tiêu vào các nhóm dễ bị tổn thương hoặc yếu thế.
- Mô tả người theo cách phân biệt đối xử đối với cá nhân hoặc nhóm trong cộng đồng dựa trên chủng tộc, sắc tộc, quốc tịch, giới tính, tuổi tác, sở thích tình dục, tôn giáo, tính đa dạng hoặc chính kiến.

Quảng cáo của Crown bao gồm cờ bạc như một trong những lựa chọn giải trí và thư giãn. Quảng cáo và khuyến mại cờ bạc thông báo cho khách hàng về các điều khoản, điều kiện và giới hạn hiện hành hoặc nơi có thể tìm thông tin về các điều khoản, điều kiện và giới hạn hiện hành.

## Chọn Những gì Chúng tôi Gửi cho Quý khách

Để tuân thủ Quy tắc Ứng xử, Crown sẽ không gửi bất kỳ thông tin tiếp thị trực tiếp nào tới khách trừ trường hợp họ đồng ý nhận thông tin tiếp thị trực tiếp. Quy tắc Ứng xử Crown PlaySafe của chúng tôi cũng đảm bảo rằng khách có thể:

- Đăng ký thẻ người chơi cờ bạc hoặc chương trình khách hàng trung thành mà không đồng ý nhận tiếp thị trực tiếp hoặc phải thực hiện các bước bổ sung để từ chối nhận tiếp thị trực tiếp. Và, tất nhiên, khách có thể hủy đăng ký bất cứ lúc nào.
- Ngừng nhận bất kỳ tài liệu quảng cáo nào trong vòng năm ngày kể từ ngày thông báo hủy đăng ký.
- Chọn không tham gia khi đăng ký Crown Rewards.

Crown sẽ không cố ý gửi hoặc chuyển bất kỳ tài liệu quảng cáo hoặc khuyến mại nào liên quan đến cờ bạc tới những khách bị cấm đoán. Crown sẽ không cung cấp bất kỳ tín dụng, phiếu, phần thưởng hay lợi ích nào khác để khuyến khích bất kỳ ai đồng ý hoặc tiếp tục đồng ý nhận tiếp thị trực tiếp.

# Phản hồi và khiếu nại của khách

Đối với phản hồi và khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cờ bạc và Quy tắc Ứng xử này:

- Hoàn thành mẫu phản hồi tại [www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us](http://www.crownmelbourne.com.au/general/contact-us)
- Gọi cho Crown qua số 03 9292 8888
- Gửi thư đến
- 8 Whiteman Street, Southbank 3006, Victoria, Australia
- Đích thân trao thư cho nhân viên trong đội ngũ.

Bất kỳ khách nào cũng có thể khiếu nại trực tiếp với VGCCC bằng cách truy cập <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

Chúng tôi cam kết đảm bảo mọi khiếu nại nhận được đều được:

- Quản lý và hồi đáp kịp thời và phù hợp.
- Điều tra một cách tế nhị.
- Ghi lại trong hệ thống Quan hệ Khách hàng của Crown và bởi Đội ngũ Crown PlaySafe (nếu cần).
- Được quản lý và giải quyết theo Các Tiêu chuẩn Úc.

Tất cả các khiếu nại của khách đều được báo nhận, nếu có thể, trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại và giải pháp sẽ được đưa ra tại điểm tiếp xúc đầu tiên hoặc trong vòng bảy ngày làm việc (trừ trường hợp cần điều tra thêm).

Đối với việc quản lý và giải quyết khiếu nại của khách, Crown sẽ tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý liên quan, bao gồm việc bảo vệ quyền riêng tư của khách.

Trong trường hợp khiếu nại liên quan đến vấn đề cờ bạc và vẫn chưa được giải quyết, khách sẽ được thông báo về sự hiện diện và quyền tham khảo ý kiến Thanh tra VGCCC.

Thông tin về khiếu nại sẽ được cung cấp cho VGCCC nếu có yêu cầu. Khiếu nại của khách hàng liên quan đến vấn đề cờ bạc cũng có thể được VGCCC tiếp nhận và điều tra với tư cách cơ quan độc lập để điều tra và giải quyết.

# Chi tiết liên lạc để được hỗ trợ

| CHI TIẾT LIÊN LẠC VỚI CROWN                                  |               |                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| TÊN                                                          | SỐ ĐIỆN THOẠI | EMAIL                                                                    |
| Crown PlaySafe Centre                                        | 1800 801 098  | <a href="mailto:cps@crownmelbourne.com.au">cps@crownmelbourne.com.au</a> |
| Dịch vụ Hỗ trợ của Giáo sĩ (Nằm trong Crown PlaySafe Centre) | 1800 456 228  |                                                                          |

| CHI TIẾT LIÊN LẠC KHÁC       |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÊN                          | SỐ ĐIỆN THOẠI                                                                                                | TRANG MẠNG                                                                                                                                                                         |
| Gambler's Help (Hỗ trợ 24/7) | 1800 858 858 (Dịch vụ 24 giờ)<br>or<br>1800 262 376 (Gambler's Help Youthline - dành cho người dưới 25 tuổi) | <a href="http://gamblershelp.com.au">gamblershelp.com.au</a><br><a href="http://gamblinghelponline.org.au">gamblinghelponline.org.au</a> (có tính năng trò chuyện trực tuyến 24/7) |
| Lifeline                     | 13 11 14                                                                                                     | <a href="http://lifeline.org.au">lifeline.org.au</a>                                                                                                                               |
| Beyond Blue                  | 1300 224 636                                                                                                 | <a href="http://beyondblue.org.au">beyondblue.org.au</a>                                                                                                                           |
| Relationships Australia      | 1300 364 277                                                                                                 | <a href="http://relationships.org.au">relationships.org.au</a>                                                                                                                     |



## **Crown PlaySafe**

**A more enjoyable way to play**

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858

[gamblershelp.com.au](http://gamblershelp.com.au)



# **CROWN**